

H ملخص الرسالة A

دور استخدام بطاقات الائتمان المصرفية في دعم خدمات الحكومة الإلكترونية

هذه الرسالة دراسة نظرية و ميدانية تركز علي دور بطاقات الائتمان المصرفية في دعم خدمات الحكومة الإلكترونية ، و قد استهدفت الدراسة التعرف علي مدي إدراك العملاء لمفهومى البطاقات الائتمانية و الحكومة الإلكترونية ، و التعرف علي المتغيرات الديموجرافية المؤثرة علي فرص استخدام ما تقدمه الحكومة الإلكترونية من خدمات ، كذلك دور استخدام البطاقات الائتمانية في تفعيل و نشر استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية ، و المعوقات التي تؤثر علي هذا الاستخدام ، بالإضافة إلي تقديم مقترحات لتفعيل هذا الاستخدام و التغلب علي معوقاته .

و تقوم الدراسة علي ثلاثة فروض ، حيث يتناول الفرض الأول وجود علاقة جوهرية بين إدراك العملاء لأهمية البطاقات الائتمانية و مدي استخدامها في سداد خدمات الحكومة الإلكترونية . و يتناول الفرض الثاني العلاقة بين الخصائص الديموجرافية للعملاء حائزي البطاقات الائتمانية و بين مدي استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية . أما الفرض الثالث فيتناول مدي الاختلاف بين العملاء و العاملين بالمصارف محل الدراسة من حيث مدي إدراكهم لمعوقات استخدام البطاقات الائتمانية في سداد خدمات الحكومة الإلكترونية .

و تتكون الدراسة من سبعة فصول ، ركز الفصل الأول علي الإطار العام للدراسة . و ركز الفصل الثاني علي مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، و أثرها علي الأفراد و المجتمع . بينما يتناول الفصل الثالث مفهوم الحكومة الإلكترونية و نماذج التحول لها ، و مزايا و معوقات هذا التحول ، مع تناول الفصل الرابع لتجارب في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية عالمياً و عربياً . كما تناول الفصل الخامس مفهوم البطاقات الائتمانية و تطوره ، و الآثار المترتبة علي الاستخدام . أما الفصل السادس فيتناول الدراسة الميدانية و التي ركزت علي تحليل فروض الدراسة للوقوف علي مدي صحتها . و أخيراً الفصل السابع الذي تناول نتائج الدراسة و التوصيات المقترحة .

و فيما يتعلق بنتائج اختبار صحة الفروض ؛ فقد ثبت عدم صحة الفرض الأول حيث أكدت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة عكسية سالبة بين إدراك العملاء لأهمية البطاقات الائتمانية و مدي استخدامها في سداد خدمات الحكومة الإلكترونية . كذلك اتسم العملاء بالإدراك الضعيف لكل من مفهوم البطاقات الائتمانية و الحكومة الإلكترونية . كما أظهرت الدراسة وجود قبول مرتفع لدي العملاء لاستخدام البطاقات الائتمانية في سداد قيمة الخدمات الحكومية في حال توفيرها بهذه الخاصية .

و فيما يتعلق بالفرض الثاني ؛ فقد ثبت صحته جزئياً حيث ظهرت علاقة جوهرية بين " الدخل ، الحالة التعليمية " للعملاء حائزي البطاقات و بين استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية ، و كانت العلاقة موجبة طردية بدرجة كبيرة بما يشير إلي جوهرية الارتباط ، في حين ثبت عدم صحة وجود علاقة جوهرية بين " النوع ، السن ، الحالة الاجتماعية " للعملاء حائزي البطاقات و بين استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية .

و بالنسبة للفرض الثالث ؛ فقد ثبت صحته حيث أظهرت النتائج و جود اختلاف جوهري بين العملاء و العاملين بالمصارف محل الدراسة من حيث إدراكهم لمعوقات استخدام بطاقات الائتمان في سداد خدمات الحكومة الإلكترونية ، و ذلك لأن إدراك العاملين للمعوقات أكثر تجانساً عن العملاء ، و بالتالي أقل تشتتاً عن العملاء . و حاز معوق الأمن و الخصوصية صدارة المعوقات لدي كل من العملاء و العاملين ، و كان الأقل تشتتاً و الأكثر تجانساً مقارنة بباقي المعوقات الأخرى .

و في ضوء نتائج الدراسة ؛ كانت الحاجة لاتخاذ مجموعة من الإجراءات الداعمة لنشر ثقافة البطاقات الائتمانية و التعريف بخدمات الحكومة الإلكترونية بهدف تحسين إدراك العملاء بأهميتها و المنافع المترتبة علي الاستخدام ، و بما يفعل من البطاقات الائتمانية كأداة مالية في نشر استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية ، و الاستفادة بما تحققه من منافع للعملاء ، و أكدت النتائج ظهور أثر الأمن و الخصوصية كمعوق يستحوذ تأثيره علي الاستخدام بدرجة كبيرة لدي كل من العملاء و العاملين مقارنة بالمعوقات الأخرى ، و الحاجة لاتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من أثره و بما يدعم ثقة العملاء بدرجة اكبر في الاستخدام . و أخيراً قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التي تساعد في تفعيل دور بطاقات الائتمان المصرفية في نشر استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية ، و كذلك التعريف بتلك الخدمات علي نطاق واسع الانتشار .

أ - قائمة محتويات الدراسة :